HP ograničeno jamstvo širom svijeta i tehnička podrška

Ograničeno jamstvo za HP-ov hardver

Razdoblje ograničenog jamstva

Razdoblje ograničenog jamstva je za vaš HP proizvod navedeno na naljepnici s serijskim brojem proizvoda. Prvi broj je razdoblje jamstva za dijelove u danima (d) ili godinama (y), drugi broj je razdoblje jamstva za rad u danima (d) ili godinama (y) a treći broj je razdoblje jamstva za popravak na licu mjesta u danima (d) ili godinama (y). Na primjer, ako je razdoblje ograničenog jamstva prikazano na naljepnici sa serijskim brojem kao 1y/1y/1y, to označava jednu godinu za dijelove, jednu za rad i jednu za popravak na licu mjesta. Razdoblje ograničenog jamstva započinje datumom kupnje ili uzimanja u najam od HP-a ili od datuma kad HP dovrši ugradnju. Račun ili otpremnica s jasno naznačenim datumom kupnje ili najma predstavlja dokaz o datumu kupnje ili početka najma, osim u slučaju ako vas HP ili preprodavač pismeno ne obavijesti drukčije. Možda će kao uvjet ostvarivanja jamstvenog servisa biti potrebno priložiti dokaz o kupnji ili najmu.

Ovdje navedeni jamstveni servis jamstvena je ponuda osnovne razine. Proširenje osnovnog jamstva može biti priloženo uz vaš HP-ov hardverski proizvod: za informacije o važećem jamstvu obratite HP-u.

Opće odredbe

Ograničeno jamstvo za HP-ove hardverske proizvode vama kao korisniku jamče pravo na izričita ograničena jamstva koja pruža HP kao proizvođač. Opsežan opis prava na ograničena jamstva potražite na HP-ovim web-stranicama. Osim toga, druga biste zakonska prava mogli imati i po lokalnom zakonu ili posebnom pisanom ugovoru s HP-om.

U OPSEGU DOZVOLJENOM LOKALNIM PROPISIMA HP NE PRUŽA NIKAKVA DODATNA IZRIČITA JAMSTVA NI UVJETE, U PISMENOM ILI USMENOM OBLIKU TE SE IZRIČITO ODRIČE SVIH JAMSTAVA I UVJETA KOJE NISU NAVEDENE U OVOM OGRANIČENOM JAMSTVU. U OPSEGU DOZVOLJENOM LOKALNIM PROPISIMA IZVAN SJEDINJENIH DRŽAVA, HP NAROČITO NE PRIZNAJE BILO KAKVA POSREDNA JAMSTVA ILI UVJETE, UKLJUČUJUĆI SVA POSREDNA JAMSTVA GLEDE UVJETA PRODAJE TE PRIKLADNOSTI PROIZVODA NAROČITOJ UPOTREBI. ZA SVE TRANSAKCIJE NA PODRUČJU SAD-A, BILO KAKVA POSREDNA JAMSTVA ILI UVJETI GLEDE UVJETA PRODAJE, ZADOVOLJAVAJUĆE KVALITETE ILI PRIKLADNOSTI ODREĐENOJ NAMJENI OGRANIČENI SU NA TRAJANJE GORE NAVEDENOG IZRIČITOG JAMSTVA. NEKE DRŽAVE ILI ZEMLJE NE DOPUŠTAJU OGRANIČAVANJE RAZDOBLJA VAŽENJA POSREDNOG JAMSTVA, ILI ISKLJUČIVANJE ILI OGRANIČAVANJE ODGOVORNOSTI ZA SLUČAJNE ILI POSLJEDIČNE ŠTETE ZA POTROŠAČKE PROIZVODE. U TIM SE DRŽAVAMA ILI ZEMLJAMA NEKA ISKLJUČENJA ILI OGRANIČENJA OVOG OGRANIČENOG JAMSTVA MOŽDA NEĆE PRIMJENJIVATI NA VAS.

NA TRGOVAČKE TRANSAKCIJE UVJETI IZ OVE IZJAVE O OGRANIČENOM JAMSTVU, OSIM U OPSEGU DOZVOLJENOM ZAKONOM, NE ISKLJUČUJU, OGRANIČAVAJU ILI MIJENJAJU OBVEZUJUĆA ZAKONSKA PRAVA KORISNIKA KOJA SE PRIMJENJUJU NA PRODAJU OVOG PROIZVODA, VEĆ PREDSTAVLJAJU DODATAK TIM PRAVIMA.

Ograničeno jamstvo primjenjivo je u svim državama i može se provoditi u svim državama ili regijama u kojima HP ili njegovi ovlašteni servisni centri nude servisiranje istog broja modela proizvoda, sukladno odredbama i uvjetima navedenima u ovom ograničenom jamstvu. Ovo HP ograničeno jamstvo podložno je svim primjenjivim zakonima i propisima, uključujući američke i druge nacionalne zakone i propise o izvozu i uvozu.

U sklopu programa HP-ova ograničenog jamstva proizvodi kupljeni u jednoj državi ili regiji mogu se prenijeti u drugu državu ili regiju u kojoj HP ili njegovi ovlašteni serviseri nude uslugu servisiranja u jamstvenom roku za isti broj modela proizvoda. Odredbe jamstva, dostupnost servisa i vrijeme odziva mogu varirati ovisno o državi ili regiji. Standardno vrijeme odziva podložno je izmjenama zbog lokalne

raspoloživosti dijelova. U tom će vam slučaju HP-ov ovlašteni serviser pružiti detaljnije informacije. HP neće mijenjati oblik, prikladnost ni funkcije ovog HP-ova proizvoda da bi on funkcionirao u državi kojoj nije ni bio namijenjen zbog pravnih ili zakonskih razloga.

HP ne odgovara za moguća carinska ili uvozna davanja nastala zbog prijenosa proizvoda u drugu državu. Prijenos proizvoda može biti uređen uredbama o izvozu vlade SAD-a ili drugih država.

Ovo se ograničeno jamstvo primjenjuje samo na hardverske proizvode marke HP i Compaq (u daljnjem tekstu skupno nazvani »HP-ovi hardverski proizvodi«) s ovim ograničenim jamstvom prodane ili unajmljene od tvrtke Hewlett-Packard Company, njezinih međunarodnih podružnica, suradnika, ovlaštenih prodavača ili lokalnih (u daljnjem tekstu skupno nazvani »HP«). Termin »HP-ov hardverski proizvod« ograničen je na hardverske komponente i potrebni firmver. Termin »HP-ov hardverski proizvod« NE uključuje bilo kakve softverske aplikacije ili programe; proizvode ostalih proizvođača ili vanjske uređaje ostalih proizvođača. U opsegu dopuštenom lokalnim zakonima, svi proizvodi ili vanjski uređaji ostalih proizvođača koji se koriste uz HP-ove hardverske proizvode, primjerice podsustavi za vanjsku pohranu, zasloni, pisači i ostali vanjski uređaji, isporučuju se »KAKVI JESU« bez HP-ova jamstva. Međutim, za te proizvode njihovi proizvođači, dobavljači ili izdavači mogu priložiti vlastita jamstva.

HP jamči da će HP-ovi hardverski proizvodi koje ste nabavili ili unajmili od HP-a u razdoblju važenja ograničenog jamstva i pri uobičajenoj upotrebi biti bez nedostataka u materijalu i izvedbi. Razdoblje ograničenog jamstva započinje datumom kupnje ili uzimanja u najam od HP-a ili od datuma kad HP dovrši ugradnju. Račun ili potvrda o isporuci, s jasno naznačenim datumom kupnje ili najma, predstavljaju dokaz o datumu kupnje ili početka najma. Možda će kao uvjet ostvarivanja jamstvenog servisa biti potrebno priložiti dokaz o kupnji ili najmu. Ako je unutar razdoblja ograničenog jamstva potrebno izvršiti popravak HP-ova hardverskog proizvoda, imate pravo na jamstveni servis prema uvjetima i odredbama iz ovog dokumenta.

Ukoliko nije drugačije navedeno i u mjeri dopuštenoj lokalnim zakonom, novi HP-ovi hardverski proizvodi mogu se proizvoditi od novih materijala ili novih i korištenih materijala čije performanse i pouzdanost odgovaraju performansama i pouzdanosti novih materijala. Pod izrazom "ekvivalentni novima" u ograničenom jamstvu podrazumijevaju se rabljeni ili obnovljeni dijelovi ili proizvodi koji nisu novi. No iako nisu novi, takvi dijelovi ili proizvodi obnovljeni su do stanja koje je u pogledu performansi i pouzdanosti ekvivalentno novome. HP može popraviti ili zamijeniti HP-ove hardverske proizvode (a) novim ili već korištenim proizvodima ili dijelovima čije performanse i pouzdanost odgovaraju performansama i pouzdanosti novih dijelova, ili (b) proizvodima koji odgovaraju izvornim proizvodima koji se više ne proizvode. Zamjenski će dijelovi zajamčeno biti bez nedostataka u materijalu ili izvedbi tijekom devedeset (90) dana ili tijekom ostatka razdoblja ograničena jamstva za HP-ov hardverski proizvod koji zamjenjuju ili u koji su ugrađeni, što god traje dulje.

Tijekom razdoblja ograničenog jamstva HP će po vlastitom nahođenju popraviti ili zamijeniti sve dijelove ili hardverske proizvode koji su po pogledu materijala ili izrade oštećeni. Svi dijelovi ili hardverski proizvodi uklonjeni u skladu s ovim ograničenim jamstvom postat će vlasništvo HP-a. U rijetkom slučaju opetovanog zatajenja vašeg HP-ova hardverskog proizvoda, HP vam po vlastitom nahođenju može (a) dodijeliti zamjensku jedinicu po svom izboru koja je jednaka ili po performansama ekvivalentna vašem HP-ovu hardverskom proizvodu, ili (b) vratiti iznos nabavne cijene ili otkupiti proizvod (manje kamate) umjesto da vam dodijeli zamjenski proizvod. U opsegu dopuštenom lokalnim zakonima to je vaš isključivi pravni lijek za neispravne proizvode.

Isključenja

HP NE JAMČI DA ĆE RAD OVOG PROIZVODA BITI BEZ PREKIDA ILI BEZ POGREŠAKA. HP NIJE ODGOVORAN ZA ŠTETU NASTALU KAO REZULTAT NEPOŠTIVANJA UPUTA ZA HP-OV HARDVERSKI PROIZVOD.

Ograničeno jamstvo nije primjenjivo na potrošne dijelove te na bilo koje proizvode sa kojih je serijski broj uklonjen, su oštećeni ili su postali neupotrebljivi (a) kao posljedica nezgode, pogrešne upotrebe, zloupotrebe, nedovoljnog održavanja i kalibracije ili drugih vanjskih uzroka; (b) zbog upotrebe izvan radnih uvjeta navedenih u korisničkoj dokumentaciji uz proizvod; (c) zbog upotrebe softvera, dijelova ili potrošnog materijala koji nije od HP-a; (d) nepravilne pripreme mjesta ili održavanja; (e) zbog pojave virusa; (f) zbog gubitka ili oštećenja nastalih tijekom transporta; ili (g) zbog izmjena ili popravaka koje je izvršio netko osim (i) tvrtke HP, (ii) HP-ova ovlaštenog servisera ili (iii) vi sami pri ugradnji HP-ovih ili od strane HP-a odobrenih dijelova koje korisnik može sam zamijeniti, ako su isti dostupni za vaš proizvod u državi/regiji servisiranja.

POTREBNO JE POVREMENO IZRADITI SIGURNOSNE KOPIJE PODATAKA POHRANJENIH NA TVRDOM DISKU ILI DRUGIM UREĐAJIMA ZA POHRANU, ŠTO JE MJERA OPREZA OD MOGUĆIH ZATAJENJA, IZMJENA ILI GUBITKA PODATAKA. PRIJE ISPORUKE UREĐAJA NA POPRAVAK SVAKAKO IZRADITE SIGURNOSNE KOPIJE PODATAKA I UKLONITE SVE POVJERLJIVE, VLASNIČKE ILI OSOBNE PODATKE. U OPSEGU DOPUŠTENOM LOKALNIM ZAKONIMA HP NEĆE BITI ODGOVORAN ZA ŠTETU ILI GUBITAK BILO KOJEG PROGRAMA, PODATAKA ILI PRIJENOSNIH MEDIJA ZA POHRANU, NITI ĆE HP BITI ODGOVORAN ZA VRAĆANJE ILI PONOVNO INSTALIRANJE BILO KOJEG PROGRAMA ILI PODATAKA, OSIM SOFTVERA KOJI JE PRI PROIZVODNJI INSTALIRAO HP.

HP nije odgovoran ni za kakve probleme s međuoperabilnošću ili kompatibilnošću koji proizađu iz (1) upotrebe proizvoda, softvera ili dodatne opreme koju HP ne podržava; (2) upotrebe konfiguracija koje HP ne podržava; ili (3) instaliranja dijelova namijenjenih jednom sustavu na drugi sustav druge marke ili modela.

Isključivo ovlaštenje

U OPSEGU DOPUŠTENOM LOKALNIM ZAKONIMA OVE ODREDBE I UVJETI ČINE POTPUNI I ISKLJUČIVI UGOVOR O JAMSTVU IZMEĐU VAS I TVRTKE HP S OBZIROM NA HP-OV HARDVERSKI PROIZVOD KOJI STE KUPILI ILI UNAJMILI, A OVE ODREDBE I UVJETI ZAMJENJUJU SVE PRETHODNE SPORAZUME ILI IZJAVE, UKLJUČUJUĆI IZJAVE IZ HP-OVE PRODAJNE LITERATURE TE SAVJETE KOJE VAM JE U VEZI S KUPNJOM ILI NAJMOM HP-OVA PROIZVODA DAO HP ILI HP-OV AGENT ILI DJELATNIK. Nikakva promjena uvjeta ograničenog jamstva nije valjana ako ne postoji u pisanom obliku, s potpisom ovlaštenog HP-ova predstavnika.

Ograničenje odgovornosti

U OPSEGU DOPUŠTENOM LOKALNIM ZAKONIMA: AKO HP-OV HARDVERSKI PROIZVOD NE RADI KAKO JE ZAJAMČENO, HP-OVA NAJVEĆA ODGOVORNOST POD OVIM OGRANIČENIM JAMSTVOM IZRIČITO JE OGRANIČENA NA NADOKNADU NAJMANJEG OD TRIJU IZNOSA PLAĆENIH ZA KUPNJU, POPRAVAK PROIZVODA ILI ZAMJENU HARDVERSKIH DIJELOVA KOJI NE RADE ISPRAVNO POD UVJETIMA NORMALNOG KORIŠTENJA.

OSIM U GORE NAVEDENIM SLUČAJEVIMA, HP NEĆE BITI ODGOVORAN ZA BILO KAKVU ŠTETU UZROKOVANU PROIZVODOM ILI ZATAJENJEM PROIZVODA, UKLJUČUJUĆI GUBITAK ZARADE ILI UŠTEĐEVINE, TE POSEBNE, SLUČAJNE ILI POSLJEDIČNE ŠTETE I HP NIJE ODGOVORAN ZA POTRAŽIVANJA OD STRANE TREĆE STRANE ILI OD VAS U IME TREĆE STRANE.

U OPSEGU DOPUŠTENOM LOKALNIM ZAKONIMA: OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI VRIJEDI BEZ OBZIRA POTRAŽUJE LI SE ODŠTETA ILI POSTAVLJA ZAHTJEV. SUKLADNO OVOM OGRANIČENOM JAMSTVU, ILI KAO ODŠTETNI ZAHTJEV (UKLJUČUJUĆI NEMAR I ODGOVORNOST ZA PROIZVOD), POGODBENI ZAHTJEV ILI BILO KOJI DRUGI ZAHTJEV. OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI NE MOŽE PONIŠTITI NITI NADOPUNITI NITI JEDNA OSOBA I VRIJEDIT ĆE I AKO STE TVRTKU HP ILI OVLAŠTENOG HP-OVA PREDSTAVNIKA OBAVIJESTILI O MOGUĆNOSTI TAKVIH ODŠTETNIH ZAHTJEVA. OVO OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI NEĆE SE, MEĐUTIM, ODNOSITI NA ZAHTJEVE ZA TJELESNE OZLJEDE.

OVO OGRANIČENO JAMSTVO PRUŽA VAM ODREĐENA ZAKONSKA PRAVA. MOŽDA IMATE I DRUGA PRAVA KOJA SE RAZLIKUJU OVISNO O SAVEZNOJ DRŽAVI ILI ZEMLJI. ŽELITE LI TOČNO USTANOVITI SVOJA PRAVA, SAVJETUJEMO VAM DA POGLEDATE PRIMJENJIVE ZAKONE VAŽEĆE U VAŠOJ DRŽAVI.

Ograničeno jamstvo na dodatnu opremu i pribor

Odredbe i uvjeti ograničenog jamstva u slučaju većine HP-ovih mogućnosti (HP Options) navedene su u ograničenom jamstvu primjenjivom na HP mogućnost koja je obuhvaćena paketom proizvoda HP Option. Ako je vaša HP mogućnosti instalirana u sklopu HP-ova hardverskog proizvoda, HP možea nju

pruži jamstveni servis tijekom razdoblja navedenog u jamstvenim dokumentima (razdoblje ograničenog jamstva za HP mogućnost) koju ste dobili s HP mogućošću, odnosno može ga pružiti za preostalo jamstveno razdoblje HP-ova hardverskog proizvoda tijekom kojeg je instalirana HP mogućnost, ovisno koji je dulji od ta dva razdoblja, ali nikada dulje od tri (3) godine od dana kad ste kupili HP mogućnost ili HP pribor. Razdoblje važenja ograničenog jamstva za HP mogućnost započinje datumom kupnje od HP-a ili HP-ova ovlaštena prodavača. Datum početka važenja jamstva jest datum kupnje HP mogućnosti na računu ili otpremnici, na kojem je jasno naznačen datum kupnje. Dodatne pojedinosti potražite u dokumentaciji o ograničenom jamstvu za svoju HP mogućnost. U opsegu dopuštenom lokalnim zakonima sve mogućnosti koje nisu HP-ove pružaju se "KAO TAKVE". Međutim, drugi proizvođači i dobavljači mogli bi vam izravno pružiti svoja zasebna jamstva.

Ograničeno jamstvo za softver

OSIM AKO NIJE DRUKČIJE NAVEDENO U PRIDRUŽENOJ LICENCI ZA KRAJNJEG KORISNIKA ILI U SPORAZUMU O PROGRAMSKOJ LICENCI ILI AKO JE DRUKČIJE ODREĐENO LOKALNIM ZAKONOM, SOFTVERSKI PROIZVODI, UKLJUČIVO SA SVIM SOFTVERSKIM PROIZVODIMA, »FREEWARE« ILI OTVORENIM PROGRAMIMA (softver s javnom licencom danom od treće strane uključivo s operacijskim sustavima ili aplikacijama) ILI OPERACIJSKIM SUSTAVIMA PREDINSTALIRANIMA OD STRANE HP-a PRUŽAJU SE »KAO TAKVI«, SA SVIM MOGUĆIM NEDOSTACIMA PA HP OVIM PUTEM ISKLJUČUJE SVA DRUGA JAMSTVA I UVJETE, BILA ONA IZRIČITA, PODRAZUMIJEVANA ILI ZAKONSKA, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA JAMSTVA NASLOVA ILI NEPOVREDIVOSTI, BILO KAKVA PODRAZUMIJEVANA JAMSTVA, DUŽNOSTI ILI UVJETE GLEDE MOGUĆNOSTI PRODAJE, PRIKLADNOSTI ZA ODREĐENU NAMJERU I NEPOSTOJANJA VIRUSA. Neke države/pravni sustavi ne dopuštaju isključivanje prešutnih jamstava ili ograničenja trajanja prešutnih jamstava pa se gore navedeno odricanje od jamstava možda u potpunosti ne odnosi na vas. U NAJVEĆOJ MOGUĆOJ MJERI DOPUŠTENOJ MJERODAVNIM ZAKONOM, BUDU LI U NENAMJERNOM DJELOVANJU HP ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI ODGOVORNI ZA POSEBNU, SLUČAJNU, NEPOSREDNU ILI POSLJEDIČNU ŠTETU VEZANU (UKLJUČUJUĆI ALI NE OGRANIČAVAJUĆE) ŠTETE OD GUBITKA DOBITI, POVJERLJIVIH ILI DRUGIH INFORMACIJA, GUBITKA POSLOVANJA, OSOBNIH POVREDA, ZA GUBITAK PRIVATNOSTI KOJA PROISTJEČE IZ TOGA ILI BILO KOJI DRUGI NAČIN KOJI JE U VEZI KORIŠTENJA ILI BILO KOJE MOGUĆNOSTI KORIŠTENJA SOFTVERSKOG PROIZVODA I AKO JE HP ILI NEKI OD NJEGOVIH DOBAVLJAČA BIO UPOZOREN NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE I AKO PRAVNI LIJEKOVI NE BUDU ISPUNJENI U SVOJOJ OSNOVNOJ SVRSI. Neke države/pravni sustavi ne dopuštaju isključivanje ili ograničavanje slučajnih ili posljedičnih šteta, tako da se gore navedena ograničenja ili isključenja možda ne odnose na vas.

U opsegu dopuštenom lokalnim zakonima, jedine HP-ove obveze vezane uz softver koju HP distribuira pod trgovačkom markom HP-a navedene su u primjenjivoj licenci ili licencnom ugovoru s krajnjim korisnikom. Utvrdi li se da su prijenosni mediji na kojima HP distribuira programsku opremu neispravni u materijalu ili izvedbi unutar devedeset (90) dana od datuma kupnje, vaš isključivi pravni lijek bit će povratak tih prijenosnih medija HP-u na zamjenu.

Vaša je odgovornost kontaktirati vanjske proizvođače ili dobavljače (koji nisu HP) vezano uz jamstvenu podršku.

Odgovornosti korisnika

Da biste izbjegli naplaćivanje za pogreške koje nisu pokrivene ograničenim jamstvom (kvarovi koji nisu zbog neispravnosti materijala ili izrade na HP-ovim hardverskim proizvodima) od vas će se zatražiti sljedeća pomoć:

- Provjerite konfiguracije, učitajte najnoviju verziju firmvera, instalirajte softverske zakrpe, pokrenite HP-ove dijagnostičke i uslužne programe.
- Implementirajte privremene postupke ili radna okruženja koja HP isporučuje dok radi na stvaranju trajnih rješenja.
- Ako je moguće, koristite HP-ova rješenja za podršku iz daljine. HP svakako potiče korištenje dostupnih tehnologija za podršku koje isporučuje HP. Ako ne koristite dostupne mogućnosti pružanja podrške, možda će vam biti zaračunati dodatni troškovi zbog povećanih potreba za ostvarivanje podrške.

Surađujte s HP-om u rješavanju poteškoće putem mrežnog chata, e-pošte ili telefona. To uključuje izvođenje rutinskih dijagnostičkih postupaka, instaliranje dodatnih softverskih nadopuna ili zakrpa, uklanjanje mogućnosti treće strane i/ili zamjenskih mogućnosti.

S vremena na vrijeme iz predostrožnosti izrađujte sigurnosne kopije datoteka, podataka i programa pohranjenih na tvrdom disku ili drugim uređajima za pohranu jer ćete ih na taj način sačuvati u slučaju kvarova, preinaka i gubitka. Prije slanja bilo kojeg HP-ova hardverskog proizvoda na podršku ili popravak u sklopu jamstva, izradite sigurnosne kopije svojih datoteka, podataka i programa te uklonite sve povjerljive, autorskim pravima zaštićene ili osobne podatke.

Uklonite i sve mogućnosti ili dodatne značajke koje bi se mogle izgubiti tijekom popravka ili zamjene.

Provedite sve dodatne zadatke koji su navedeni u sklopu pojedine jamstvene usluge s donjega popisa ili bilo koji drugi postupak koji HP od vas zatraži (u razumnim granicama) da bi što bolje proveo jamstvenu podršku.

Vrste jamstvenih servisa za hardver

Na donjem su popisu vrste jamstvenih servisa koji mogu vrijediti za HP-ov hardverski proizvod koji ste kupili. Sve usluge možda nisu dostupne u svim državama ili regijama.

Jamstveni servis korisnikova samostalnog popravka

HP-ovi proizvodi projektirani su tako da korisnici mogu samostalno popraviti velik dio dijelova (ti se dijelovi zovu CSR dijelovi) i time na najmanju moguću mjeru smanjiti vrijeme popravka, ujedno omogućuju veću fleksibilnost pri zamjeni nefunkcionalnih dijelova. Ako se tijekom razdoblja dijagnostike ustvrdi da se kvar može ispraviti uz pomoć CSR dijelova, HP će vam taj dio poslati da ga samostalno zamijenite. Dvije su kategorije CSR dijelova:

Dijelovi kod kojih je obavezan korisnikov samostalan popravak. Ako od HP-a zatražite zamjenu tih dijelova, morat ćete platiti putne troškove i rad.

Dijelovi kod kojih je moguć korisnikov samostalan popravak. Riječ je o dijelovima koji su također projektirani tako da ih korisnik može zamijeniti samostalno. Međutim, ako od HP-a zatražite zamjenu tih dijelova, to vam se u sklopu jamstvenog servisa naznačenog uz taj proizvod može napraviti i bez dodatne naplate.

Ovisno o raspoloživosti i zemljopisnoj lokaciji, CSR dijelovi otpremaju se za isporuku sljedećeg radnog dana. Za neke geografske lokacije i uz dodatnu naplatu postoji i usluga isporuke istoga dana ili usluga isporuke unutar četiri sata. Ako je potrebna dodatna pomoć obratite se HP-ovom centru za korisnike i stručnjak će vam pomoći preko mrežnog chata, e-pošte ili telefona. HP u materijalima poslanim uz zamjenski CSR dio naznači mora li se neispravan dio vratiti HP-u. U slučajevima kada je takav povrat potreban, neispravan dio morate poslati HP-u u okviru zadanog vremenskog razdoblja koje najčešće iznosi pet (5) radnih dana. Oštećeni dio potrebno je vratiti uz priloženu dokumentaciju u njegovom pakirnom materijalu. Ako neispravan dio ne vratite HP-u, možda ćete morati platiti zamjenu. U slučajevima korisnikova samostalnog popravka HP plaća sve troškove otpreme zamjenskog i povrata neispravnog dijela, ali i određuje kurirsku službu kojom se ti dijelovi šalju. Klasifikacija CSR dijelova ovisi o državi ili regiji.

Jamstveni servis samo za dijelove

HP-ov jamstveni servis koji vam stoji na raspolaganju možda je jamstvo koje se odnosi samo na dijelove. HP se prema uvjetima servisa koji se odnosi samo na dijelove obvezuje besplatno osigurati sve zamjenske dijelove. Ako HP vrši bilo kakve popravke, korisnik plaća rad i logistiku.

Jamstveni servis zamjene naprednih jedinica

HP-ovo ograničeno jamstvo za vaš proizvod možda obuhvaća jamstveni servis zamjene naprednih jedinica. HP se pod uvjetima jamstvenog servisa zamjene naprednih jedinica obvezuje da će izravno vama dostaviti zamjensku jedinicu ako dijagnostika pokaže da HP-ov hardverski proizvod koji ste kupili nije ispravan. Po primitku zamjenske jedinice neispravnu ćete jedinicu morati vratiti HP-u u pakiranju koje je stiglo sa zamjenskom jedinicom, a taj ćete povrat morati izvršiti unutar zadanog vremenskog okvira koji najčešće iznosi pet (5) dana. HP pokriva sve troškove osiguranja i povrata neispravne jedinice HP-u. Ako neispravan dio ne vratite HP-u, možda ćete morati platiti zamjensku jedinicu. HP-ov servis zamjene naprednih jedinica dostupan je u standardno radno vrijeme. Standardno radno vrijeme obično je od 8 do 17 sati od ponedjeljka do petka, ali može biti i drugačije. Ovisno o logističkim ograničenjima i udaljenosti do najbližeg HP centra ili ovlaštenog HP servisera, vrijeme odaziva moglo bi biti dulje ili bi

vam se mogli zaračunati dodatni troškovi. Telefonske brojeve, možda i karte do najbližeg HP centra ili HP-ovog ovlaštenog servisa potražite na HP-ovim web-stranicama http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html.

Jamstveni servis s otpremom i vraćanjem

HP-ovo ograničeno jamstvo za proizvod koji ste kupili možda obuhvaća jamstveni servis s otpremom i vraćanjem. Pod uvjetima tog jamstvenog servisa HP se obvezuje da će podići neispravan proizvod s vaše lokacije, popraviti ga i vratiti na vašu lokaciju. HP pokriva sve troškove popravka, logistike i osiguranja vezanih uz taj tip servisa.

Jamstveni servis s donošenjem na popravak

HP-ov jamstveni servis koji vam stoji na raspolaganju možda obuhvaća jamstveni servis s donošenjem na popravak. Pod uvjetima servisiranja donošenjem na popravak, bit će potrebno HP-ov hardverski proizvod donijeti ovlaštenom servisnom centru radi popravka. Osim ako je zabranjeno lokalnim zakonima, troškove prijevoza, porezna i ostala davanja vezana uz prijevoz proizvoda unaprijed snosi vlasnik proizvoda. Osim toga, odgovorni ste i za osiguravanje proizvoda koji se dostavlja ili vraća ovlaštenom servisu, a preuzimate i sve rizike nestanka za vrijeme transporta.

Jamstveni servis slanjem poštom

HP-ov jamstveni servis koji vam stoji na raspolaganju možda obuhvaća jamstveni servis slanjem poštom. Pod uvjetima servisiranja slanjem poštom bit će potrebno HP-ov hardverski proizvod donijeti ovlaštenom servisnom centru radi popravka. Osim ako je zabranjeno lokalnim zakonima, troškove prijevoza, porezna i ostala davanja vezana uz prijevoz proizvoda na mjesto popravka unaprijed snosi vlasnik proizvoda. Osim toga, odgovorni ste i za osiguranje poslanog proizvoda, a preuzimate i sve rizike nestanka za vrijeme prijevoza. HP će popravljeni proizvod vratiti izravno vama i snositi sve troškove logistike i osiguranja toga povrata.

Jamstveni servis na licu mjesta

HP-ov jamstveni servis koji vam stoji na raspolaganju možda obuhvaća jamstveni servis na licu mjesta. Prema uvjetima servisa na licu mjesta HP zadržava diskrecijsko pravo procjene može li se kvar otkloniti:

- na daljinu,
- uz pomoć CSR dijela,
- servisom na lokaciji gdje se nalazi neispravna jedinica.

Ako HP utvrdi da je za otklanjanje kvara potreban servis na licu mjesta, takav će se servis dogovoriti unutar standardnog radnog vremena, osim ako uz HP-ov proizvod koji ste kupili nije drukčije naznačeno. Standardno radno vrijeme obično je od 8 do 17 sati od ponedjeljka do petka, ali može biti i drugačije. Ovisno od putnih ograničenja i udaljenosti do najbližeg HP centra ili ovlaštenog HP servisera, vrijeme odaziva moglo bi biti dulje ili bi vam se mogli zaračunati dodatni troškovi. Telefonske brojeve, možda i karte do najbližeg HP centra ili HP-ovog ovlaštenog servisa potražite na HP-ovim web-stranicama http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html.

Za podršku na licu mjesta morate:

- na lokaciji gdje HP obavlja servis imati vlastitog predstavnika,
- obavijestiti HP nalaze li se proizvodi koje je potrebno popraviti u okruženju koje bi moglo predstavljati zdravstveni ili sigurnosni rizik za HP-ove djelatnike ili vanjske suradnike,
- pod razumnim sigurnosnim standardima HP-a osigurati dovoljno prostora i siguran pristup svim uređajima, podacima i sustavima koje HP proglasi potrebnima za pružanje pravovremene pomoći,
- pobrinuti se da sve proizvođačke etikete (poput serijskih brojeva) budu na mjestu, dostupne i čitljive,
- okruženje održavati dosljednim sa specifikacijama proizvoda i podržanim konfiguracijama.

Proširenja servisnih usluga

HP nudi niz dodatnih servisnih usluga i usluga podrške koje za svoj proizvod možete naručiti u najbližem servisu. Međutim, neke vrste podrške i slični proizvodi možda neće biti dostupni u svim državama. Informacije o dostupnosti nadogradnji paketa usluga i njihovim cijenama možete potražiti uz pomoć alata za traženje paketa HP Care Pack na adresi http://www.hp.com/go/lookuptool/. Za cjelovit pregled ponude podrške posjetite http://www.hp.com, odaberite svoju državu te u traku za pretraživanje upišite "packaged services".

Početna instalacija i tehnička podrška za softver isporučen uz uređaj

Tehnička podrška za HP-ov softver, tvornički instaliran softver koji nije HP-ov i softver drugih proizvođača kupljen od HP-a, uključujući podršku za početnu instalaciju, dostupna je u HP-u putem različitih kontakata, uključujući elektroničke medije i telefon, u razdoblju od devedeset (90) dana od datuma kupnje. Mrežne resurse i telefonske brojeve možete pronaći u dijelu "Kontaktiranje HP-a". Sve iznimke navedene su u vašem Licenčnom ugovoru s krajnjim korisnikom (EULA).

Podrška obuhvaća pomoć vezanu uz:

- Odgovore na pitanja o instaliranju (načini, prvi koraci i potrebni preduvjeti).
- Postavljanje i konfiguriranje softvera i mogućnosti dobavljenih ili kupljenih s HP-ovim hardverskim proizvodom (načini, prvi koraci). Ne obuhvaća optimiziranje sustava, prilagodbu i podešavanje mreže.
- Tumačenje sistemskih poruka o pogreškama.
- Izoliranje problema sa sustavom vezanih uz upotrebu softvera.
- Pribavljanje informacija o paketima podrške ili ažuriranjima softvera kupljenog ili dobivenog s HP-ovim hardverskim proizvodima.

Podrškom NIJE obuhvaćena pomoć u sljedećim situacijama:

- Izrada ili dijagnosticiranje programa ili koda koji je izradio korisnik.
- Instaliranje softvera koji nije HP-ov.
- Optimiziranje i prilagodba sustava te podešavanje mreže.

Freeware i otvoreni operacijski sustavi te aplikacije

HP ne pruža tehničku podršku za softver dobavljen pod javnom licencom od treće strane, uključujući operacijske sustave ili aplikacije ("Freeware" i "Open Source" softver). Tehničku podršku za freeware i open source koji se isporučuje s HP-ovim hardverskim proizvodima pruža dobavljač takvog softvera. Informacije pogledajte u izjavi o podršci freeware ili open source operacijskom sustavu ili drugim freeware programima priloženim HP-ovu hardverskom proizvodu.

Obratite se HP-u

Onemogući li se proizvod unutar razdoblja ograničenog jamstva, a savjetima u dokumentaciji proizvoda ne uspijete razriješiti problem, podršku možete primiti na sljedeći način:

- Pronađite najbližeg HP-ovog ovlaštenog servisera putem interneta na sljedećoj adresi: `http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact.html`
- Kontaktirajte HP-ovog ovlaštenog servisera.

Prije pozivanja HP-a ili HP-ovog ovlaštenog servisera svakako pripremite sljedeće podatke:

- serijski broj proizvoda, naziv i broj modela,
- odgovarajuće poruke o pogreškama
- dodatnu opremu,
- operacijski sustav
- hardver i softver treće strane
- podrobna pitanja

Kako provjeriti pravo na jamstvo i podršku

Postojanje prava na jamstvo možete provjeriti unošenjem broja modela i serijskog broja na adresi:
`www.hp.com/support/warranty-lookuptool`
Registracija za pakete usluga HP Care Pack može se provjeriti na adresi:
`http://www.hp.com/go/lookuptool/`

Vrijeme odaziva

Isporuka jamstva temelji se na državi ili regiji u kojoj je servis zatražen, a ne u kojoj je uređaj kupljen. Vrijeme odaziva temelji se na standardnim radnim danima i radnom vremenu na području na kojem se nalazite. Ako nije drukčije naznačeno, svi odazivi mjere se od vremena u kojem korisnik nazove HP pa do uspostave obostrano prihvatljivog vremena provođenja podrške ili do vremena kad HP započne s pružanjem podrške ili daljinske dijagnostike. Vrijeme odaziva (uključivo s jamstvenim servisom sljedećeg radnog dana, ako je takav raspoloživ) temelji se na komercijalno isplativim naporima. U nekim državama i pod nekim ograničenjima dobavljača, vrijeme odaziva može biti drugačije. Ako se nalazite izvan uobičajenog područja servisiranja, vrijeme odaziva može biti duže ili uz dodatnu naknadu. Raspoloživa vremena odaziva doznat ćete od svog lokalnog HP-ovog servisera.

578794-BC1

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. HP, Hewlett Packard i Hewlett-Packard logotip su trgovačke marke tvrtke Hewlett-Packard Development Company, L.P. u Sjedinjenim Državama i drugim zemljama. Svi ostali nazivi proizvodi koji su navedeni ovdje mogu predstavljati trgovačke marke ili registrirane trgovačke marke odgovarajućih tvrtki.

Tiskano u